

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Produk dan Layanan Bank BSI KK Tulungagung Trade Center

1. Tabungan
 - a) BSI Tabungan Bisnis
 - b) BSI Tabungan Clasik
 - c) BSI Tabungan Easy Mudharabah
 - d) BSI Tabungan Easy Wadiah
 - e) BSI Tabungan Efek Syariah
 - f) Bsi Tabungan Junior
 - g) BSI Tabungan Mahasiswa
 - h) BSI Tabungan Payroli
 - i) BSI Tabungan Pendidikan
 - j) BSI Tabungan Pensiun
 - k) BSI Tabungan Prima
 - l) BSI Tabungan Rencana
 - m) BSI Tabungan Simpan Pelajaran
 - n) BSI Tabungan Smart
 - o) BSI Tabungan Valas
 - p) BSI TabunganKu
 - q) BSI Tapenas Kolektif

2. Haji dan Umroh
 - a) BSI Tabungan Haji Indonesia
 - b) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
3. Pembiayaan
 - a) Bilateral Financing
 - b) BSI Cash Collateral
 - c) BSI Distributor Financing
 - d) BSI Griya Hasanah
 - e) BSI Griya Maburur
 - f) BSI Griya Simuda
 - g) BSI KPR Sejahtera
 - h) BSI KUR Kecil
 - i) BSI KUR Mikro
 - j) BSI KUR Super Mikro
 - k) BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)
 - l) BSI Mitraguna Berkah
 - m) BSI Multiguna Hasanah
 - n) BSI OTO
 - o) BSI Pensiun Berkah
 - p) BSI Umrah
 - q) Mitraguna Online
4. Investasi
 - a) Bancassurance

- b) BSI Deposito Valas
 - c) BSI Reksa Dana Syariah
 - d) Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel)
 - e) Deposito Rupiah
 - f) Referral Retail Brokerage
 - g) SBSN Ritel
5. Transaksi
- a) BSI Giro Rupiah
 - b) BSI Giro Valas
6. Emas
- a) BSI Ciil Emas
 - b) BSI Gadai Emas
7. Bisnis
- a) Bank Guarantee Under Counter Guarantee
 - b) BSI Bank Garansi
 - c) BSI Giro Ekspor SDA
 - d) BSI Giro Optima
 - e) BSI Giro Pemerintah
 - f) BSI Pembiayaan Investasi
 - g) Giro Vostro
 - h) Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank
 - i) Pembiayaan yang Diterima (PYD)

8. Prioritas

- a) Bsi Prioritas
- b) BSI Private
- c) Safe Deposite Box (SDB)

B. Paparan Data

1. Gaya Kepemimpinan di kantor BSI KK Tulungagung Trade Center

Kepemimpinan adalah aktifitas keseluruhan dalam rangka mempengaruhi orang lain untuk bekerjasama mencapai suatu tujuan yang memang di inginkan bersama. Kepemimpinan merupakan proses untuk mempengaruhi oranglain unuk membantu dan setuju dengan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana tugas itu dilakukan secara efektif, serta proses untuk memfasilitasi upaya individu dan kolektif untuk mencapai tujuan bersama.⁵⁹

Untuk memperoleh data tentang gaya kepemimpinan yang di pakai di kantor BSI KK Tulungagung Trade Center penelitian telah melakukan observasi di lapangan dan melakukan wawancara dengan manajer dan para staf. Berikut ini beberapa informasi tentang gaya kepemimpinan di kantor BSI KK Tulungagung Trade Center bagian manajer wawancara dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 paparan data tersebut sebagai berikut.

- 1) Bapak Muhammad Fahrur Roziq

⁵⁹ Yukl, *kepemimpinan Dalam Organisasi*. (Jakarta. Indeks, 1998)

Informan pertama dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 pukul 15.00 WIB. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Fahrur Roziq selaku cash outlet supervisor PT BSI KK Tulungagung yang menjelaskan tentang gaya kepemimpinan dalam peningkatan kinerja karyawan di Kantor BSI KK Tulungagung:

“Pemimpin yang bisa membimbing bawahannya dalam melakukan pekerjaan, pemimpin yang bisa memberikan arahan dengan baik ketika bawahannya tidak bekerja sesuai aturan bisa memberikan teguran yang bijaksana, sehingga tercipta suasana yang nyaman di lingkungan kerja. Pemimpin yang susah di ajak kerjasama seperti pemimpin yang mempunyai ego sendiri dan melakukan intervensi terhadap bawahan dalam hal melakukan pekerjaan. Bagaimana pemimpin disini dalam mencegah masalah yaitu dengan cara pemimpin harus tegas dan bijak dalam mengambil keputusan, sehingga bias meminimalisir masalah-masalah yang akan timbul di kemudian hari. Tanggapan ketika karyawan memberikan saran yaitu pemimpin selalu terbuka dalam menerima saran dari bawahannya yang sekiranya dapat memberikan dampak yang positif terhadap kemajuan unit kerja atau pertumbuhan portofolio unit. Apakah pemimpin mendampingi atau membiarkan begitu saja ketika pemimpin memberikan tugas kepada karyawannya. Tentunya sebagai pemimpin hanya mengarahkan apabila memberikan tugas kepada bawahannya, apabila ada yang kurang nantinya pimpinan akan membantu apa yang dirasa pekerjaan tersebut tidak bias di selesaikan, dengan begitu bawahan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan, tanpa adanya intervensi. Tentang bagaimana mengetahui adanya perselisihan antara karyawan satu dengan karyawan lainnya adalah pemimpin pasti mengamati atau memantau perilaku dan sikap bawahan, apabila ada masalah dan perselisihan antar karyawan akan dilakukan briefing yang membahas solusinya bagaimana agar masalah tersebut bias terselesaikan dan pekerjaan tidak akan terganggu. Tindakan pimpinan ketika bawahan melakukan kesalahan adalah pimpinan akan melakukan teguran sesuai dengan kesalahan yang di perbuatnya, ketika karyawan melakukan pelanggaran yang berat partinya pimpinan juga akan memberikan punishment yang berat terhadap karyawan tersebut. Pemimpin yang ada di kantor ini adalah pemimpin yang baik, yang mengayomi bawahannya, serta membimbing dan

membantu apa yang sekiranya karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan.”⁶⁰

Berdasarkan hasil penjelasan bapak Muhammad Fachrun Roziq bahwa kepemimpinan yang baik untuk bawahannya adalah pemimpin yang bisa membimbing bawahannya dalam melakukan pekerjaan, pemimpin yang bisa memberikan arahan dengan baik, sehingga karyawan merasa pemimpin yang ada di kantor tersebut bisa dijadikan contoh. ketika bawahannya tidak bekerja sesuai aturan maka pemimpin akan menegur dengan bijaksana dan tidak menyinggung perasaan karyawannya. Jika ada perselisihan antara pegawainya, maka pemimpin akan memanggil dan mengevaluasi serta memberikan solusi untuk karyawan yang bermasalah tersebut. Untuk meningkatkan kinerja karyawan pemimpin tidak boleh melihatkan rasa malas dan capek di depan bawahannya. Dengan begitu bawahan melihat pemimpin ini selalu semangat dalam menjalankan hari-harinya di dalam kantor. Membuat bawahan lainnya bersemangat dalam bertugas sehingga pekerjaan dihari ini terselesaikan dengan baik.

2) Ibu Rehana

Informa kedua pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 pukul 15.30 WIB. Wawancara dilakukan oleh Ibu Rehana, selaku Customer Servis di kantor BSI KK Tulungagung menjelaskan bahwa:

“Pemimpin yang bisa mengayomi bawahannya dan bisa bekerjasama. Pemimpin disini ketika mencegah masalah adalah

⁶⁰ Muhammad Fahrur Roqiz, Cash Outlet Supervisor. Bank BSI KK Tulungagung. Trade Center. Wawancara di Tulungagung. Pada tanggal 23 September 2021.

kita akan sharing dahulu, masalah apa dan misalkan ada masalah seperti ini bagaimana solusinya, dan jika ada bawahan yang memberikan saran ke pemimpin bagaimana tanggapannya, ya sangat terbuka dan di dengarkan nanti misalkan saran saya masuk itu ya di pakai, kalau tidak ya dikasih solusi yang lain. Pemimpin disini juga senang di berikan saran. Ketika saya diberikan tugas, pemimpin saya mendampingi dan di ajarin sampai bisa, kalau sudah bisa ya di biarkan. Alhamdulillah disini tidak ada perselisihan antara karyawan satu dengan karyawan lainnya. Tindakan pemimpin ketika ada kesalahan yaitu dengan cara di ingatkan dengan baik, biasanya ditanya ini gimana, ya kalau bisa jangan melakukan kesalahan lagi. Pimpinan disini ya orangnya enak, kayak temen gitu.⁶¹

Berdasarkan penjelasan Ibu Rehana selaku customer servis di kantor BSI KK Tulungagung ini pemimpin yang diharapkan pemimpin yang bertanggung jawab atas kerjanya dan bawahannya, bisa mengayomi bawahannya dengan baik dan memberikan semangat untuk bawahannya, jika bawahannya ada yang salah mengerjain tugasnya maka pemimpin di kantor ini menanyakan dan memberikan solusi serta membantu bawahannya ketika bawahannya kurang faham dengan tugas yang harus di lakukan. Dan pemimpin disini juga senang diberi saran, sebaliknya dengan bawahannya, bawahan juga senang diberi saran oleh pemimpin disini. Dalam mencegah permasalahan yang ada dikantor ini, pemimpin akan melakukan sharing dan diskusi dengan karyawan lainnya bagaimana solusinya untuk menyelesaikan masalah tersebut. Pemimpin yang sulit bergabung bekerjasama dengan bawahannya hal itu akan menyebabkan pemimpin dan bawahannya semakin jauh. Untuk meningkatkan kinerja pegawai menurut Ibu Rehana adalah pemimpin

⁶¹ Rehana. Customer Servis, Bank BSI KK Tulungagung. Pada hari Kamis, Tanggal 23 september 2021.

disini harus memberikan motivasi dan wejangan kepada karyawan lainnya sehingga karyawan lainnya semangat dalam bekerja dan mencapai target tujuan yang sudah ada di kantor.

3) Rengga Jeniery Sugianto

Informa ketiga dengan Bapak Rengga Jeniery Sugianto selaku micro staff di BSI KK Tulungagung Trade Center. Hari Kamis tanggal 23 September 2021. Pukul 16.00 WIB. Beliau menjelaskan bahwa:

“Pemimpin yang bertanggungjawab, tegas dan bijaksana. Pemimpin yang susah di ajak kerjasama mungkin yang sifat nya lebih keras dalam pemikiran. Misalkan ada kayak miskomunikasi dia gak mau kalah, mungkin karakternya keras, di dalam kantor sudah objektif dalam berbagai masalah, mungkin lebih ke solusinya lebih cepat, kalau disini sih lebih diterima untuk memberikan saran dan nanti di evaluasi lagi. Kalau disini pemimpin senang di berikan kritik, supaya pemimpin lebih baik lagi. Tugas kan beda-beda mungkin kalau di awal di dampingi dulu, kalau sudah bisa ya nanti jalan sendiri. Mungkin di lihat dari body language (bahasa tubuh) ada yang berselisih dilih dari perlakuannya, kalau disini mungkin masih ditanyakan dulu, one by one, person by person. Yang jelas ditegur nanti di ingatkan dulu, nanti kalau ada aturan kita ikuti aturan, yang pastinya di tegur dulu, pemimpin yang ada di kantor ini adalah pemuimpin yang tegas, bertanggung jawab”⁶²

Berdasarkan penjelasan Bapak Rengga Jeniery Sugiarto selaku Micro Staff bahwa pemimpin yang diharapkan dikantor ini adalah pemimpin yang bertanggungjawab, tegas dan bijaksana, cara pemimpin mengetahui perselisihan antara pegawai satu dengan pegawain lainnya di lihat dari bahasa tubuh jika ada yang bermasalah maka pemimpin menanyakan secara satu per satu bawahannya tersebut. Untuk meningkatkan kinerja dikantor ini, perlu adanya semangat kerja yang di

⁶² Rengga Jeneiry Sugiarto. Micro Staff. Bank BSI KK Tulungagung Trade Center. Pada Hari Kamis, Tanggal 23 September 2021.

berikan kepada bawahannya tidak hanya berbicara dan memberi nasehat saja.

2. Pemberian Kompensasi Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Di Bank BSI KK Tulungagung Trade Center

Pemberian kompensasi di suatu instansi sangat penting untuk kemajuan suatu instansi tersebut. Berikut ini ada beberapa pendapat dari para informan tentang pemberian kompensasi di Kantor BRI Syariah Tulungagung. Wawancara dilakukan pada hari Kamis. Tanggal 23 September 2021. Di Bank BSI KK Tulungagung Trade Center. Paparan data sebagai berikut:

1) Bapak Muhammad Fahrur Roziq

Informa pertama dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 pukul 15.00 WIB. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Fahrur Roziq selaku cash outlet supervisor PT BSI KK Tulungagung yang menjelaskan tentang pemberian kompensasi dalam peningkatan kinerja karyawan di Bank BSI KK Tulungagung. Bapak Roziq menjelaskan bahwa:

“Untuk kompensasi akan dilakukan oleh kantor pusat khususnya bagian Human Resource, pimpinan hanya memberikan penilaian atas apa yang di capai atau sesuai performance masing-masing karyawan yang nantinya akan dilaporkan ke kantor pusat, biasanya tiap tahun ada bonus atau mungkin atas kinerja atau apresiasi dari kinerja tahun sebelumnya, akhir tahun itu ada penilaian atas kinerja tahun berjalan itu nanti bulan berikutnya ada apresiasi yang diberikan oleh manajemen kepada karyawan. Jadi semuanya dapat nanti tergantung dari nilainya masing-masing. Di kantor ini ada pemberian intensif biasanya untuk marketing, misalkan ada target nya, misalkan dalam tiga bulan tercapai nanti di peringkat secara nasional dan secara area mungkin mendapatkan intensif. Kompensasi disini ada juga berupa uang, kadang gak tentu juga, tapi yang pasti setelah penilaian

setiap akhir tahun dan di awal tahun berikutnya kompensasinya di turunkan oleh manajemen, kompensasi masuk ke rekeningnya masing-masing sesuai nilai presentasinya tersebut, kalau biasanya karyawan mengharapkan lebih ya kompensasinya tapi pihak manajemen terkadang juga ya mungkin pendapatan laba ruginya di tahun berjalan itu mungkin menyesuaikan itu juga, misalkan karyawan mngharapkan dua kali gaji, ternyata pihak manajemen memberikan satu setengah gaji.”⁶³

Berdasarkan penjelasan Bapak Roqiz di atas dapat di jelaskan bahwa pemberian kompensasi itu tidak hanya pemberian uang saja, melainkan jalan-jalan, makan bersama, kompensasi yang didapati oleh setiap karyawan tidak sama karena di setiap karyawan memiliki nilai kinerja berbeda-beda atau presentase kinerjanya tidak sama. Dan tinggi rendahnya pemberian kompensasi menurut banyak atau tidaknya laba di tahun itu. Semisal selama tiga bulan itu selalu di adakan penilaian atau peringkat secara nasional atau sesuai area daerah tempat kerja. Sehingga yang prestasinya tinggi dan masuk dalam peringkat tertinggi para karyawan akan mendapatkan intensif. Jadi di dalam kantor ini karyawan pada semangat untuk meningkatkan kinerja masing-masing supaya mendapatkan intensif atau bonus disetiap tiga bulan sekali atau satu tahun sekali, karyawan juga semakin maksimal mengerjakan pekerjaan di kantor.

2) Ibu Rehana

Informa kedua pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 pukul 15.30 WIB. Wawancara dilakukan oleh Ibu Rehana, selaku Customer

⁶³ Muhammad Fahrur Roqiz, Cash Outlet Supervisor. Bank BSI KK Tulungagung. Trade Center. Wawancara di Tulungagung. Pada tanggal 23 September 2021.

Servis di kantor BSI KK Tulungagung menjelaskan tentang pemberian kompensasi dalam peningkatan kinerja karyawan di Bank BSI KK Tulungagung bahwa:

“Tentang pemberian kompensasi di kantor ini, dibedakan atau sama saja. Saya kira sama semua tidak ada yang dibedakan. Jadi sama saja. Kalau dari kantor sini tidak ada ya, kalau program seperti ini biasanya dari kantor pusat. Kayak intensif kayak apa itu dari kantor pusat. Menurut penilaian dari kinerjanya, bukan dari pimpinan. Biasanya intensif berupa bonus untuk karyawannya, satu tahun hanya berapa kali gitu, kayaknya enam bulan sekali. Kompensasi jenis apa yang di lakukan di kantor ini jadi kompensasinya langsung di transfer ke rekening karyawan masing-masing. Dan dari kantor pusat langsung, kalau ada bonus ya itu bonus atas kinerjanya. Kalau bilang kurang tentang kompensasi disini ya kalau bilang kurang nanti dibbilang kurang bersyukur, nah kalau bilang sesuai yak ok kurang gitu yaa, jadi intinya di syukurilah pemberian kompensasi berapapun.”⁶⁴

Penjelasan dari Ibu Rehana selaku customer servis di kantor ini, bahwa kompensasi di kantor ini yang menurunkan kompensasi adalah pihak kantor pusat tidak pemimpin disini. Jadi kantor pusat yang menilai atas kinerja karyawan setiap enam bulan sekali maupun satu tahun sekali dan nanti kompensasi tersebut langsung masuk ke dalam rekening setiap karyawan masing-masing. Karyawan menginginkan intensif yang banyak tapi yang menentukan banyak tidaknya mendapatkan intensif dilihat dari penilaian kinerja di setiap karyawan. Pemberian kompensasi lainnya ketidaksi hari raya berupa THR.

3) Rengga Jeniery Sugianto

⁶⁴ Rehana. Customer Servis, Bank BSI KK Tulungagung. Pada hari Kamis, Tanggal 23 september 2021.

Informa ketiga dengan Bapak Rengga Jeniery Sugianto selaku micro staff di BSI KK Tulungagung Trade Center. Hari Kamis tanggal 23 September 2021. Pukul 16.00 WIB. Beliau menjelaskan mengenai pemberian kompensasi dalam peningkatan kinerja karyawan di Bank BSI KK Tulungagung bahwa:

“Mengenai kompensasi disini tidak ada perbedaan dalam pemberian kompensasi semua sama. Pemberian kompensasi langsung transfer tidak ada cash, dikantor ini ada pemberian intensif, setiap pegawai beda-beda, biasanya dilihat dari pencapaian kinerja. Mencapai target nanti ada intensif sendiri. Jenis kompensasi disini mungkin seperti marketing nanti memiliki target berbeda tentunya diberikan kompensasi berbeda juga. Jika nanti penabungnya banyak pasti ada kompensasinya semua dilihat dari kinerja, nanti ada kriterianya untuk mendapatkan kompensasi, semua ada syarat-syaratnya, kompensasi disini apakah sesuai, untuk saat ini sesuai dengan apa yang saya harapkan, Alhamdulillah cukup.”⁶⁵

Berdasarkan penjelasan Bapak Rengga bahwa kompensasi dikantor ini sama semua tidak ada perbedaan antar karyawan, kalau intensif ada perbedaan sesuai kinerja karyawan masing-masing, kantor pusat menilai siapa karyawan yang kinerjanya bagus, jika bagus kantor akan menurunkan kompensasi dan intensif setiap enam bulan sekali atau satu tahun sekali, intensif yang di dapatkan berupa bonus yang masuk langsung ke rekening disetiap karyawan, pemberian intensif disini juga tidak cash, jadi langsung masuk ke rekening para karyawan untuk menghindari kejahatan yang rawan terjadi. Lebih amannya langsung di transfer ke rekening masing-masing. Pemberian intensif sendiri juga

⁶⁵ Rengga Jeneiry Sugiarto. Micro Staff. Bank BSI KK Tulungagung Trade Center. Pada Hari Kamis, Tanggal 23 September 2021.

memiliki kriteria tersendiri jika masuk dalam kriteria yang sudah ditetapkan kantor, maka karyawan tersebut berhak mendapatkan intensif tersebut.

3. Peningkatan Kinerja Karyawan Dengan Adanya Gaya Kepemimpinan dan Pemberian Kompensasi di Kantor Bank BSI KK Tulungagung

Peningkatan kinerja merupakan salah satu aspek penting dalam suatu organisasi karena dengan kualitas pegawai yang semakin meningkat, maka akan dapat dicapai efektifitas dalam bekerja. Berikut ini pendapat dari beberapa informan tentang peningkatan kinerja di Kantor Bank BSI KK Tulungagung pada hari Kamis Tanggal 23 September 2021. Paparan data tersebut sebagai berikut:

1) Bapak Muhammad Fahrur Roziq

Informa pertama dilakukan pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 pukul 15.00 WIB. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Fahrur Roziq selaku cash outlet supervisor PT BSI KK Tulungagung yang menjelaskan tentang peningkatan kinerja karyawan dengan adanya gaya kepemimpinan dan pemberian kompensasi bahwa:

“Biasanya kalau kepemimpinan disini itu kalau kepemimpinannya terlalu istilahnya terlalu cerewet atau mungkin terlalu ini itu ini itu, istilahnya mengekang gitu loh nanti efeknya dikaryawan itu jadi kurang nyaman, jadi kalau misalkan kerja itu dibawah tekanan pimpinan nanti otomatis karyawan bawahan kerjanya juga jadi istilahnya wah nanti mau melakukan ini nanti salah, jadi istilahnya jadi takut, jadi gak nyaman, rata-rata yang penting tidak keluar dari SOP atau koridor ketentuan yang berlaku ya nanti tetap berjalan. Pimpinan juga gak terlalu marah, yang penting kerja mencapai target dan gak akan terlalu cerewet, nah itu tadi

kalau kinerjanya baik, misalkan marketing pertumbuhan pencairannya bagus nanti otomatis manajemen memberikan intensif atau apresiasi yang lebih bagus. Kalau bsi masih belum tau ya karna belum ada satu tahun, kalau bri syariah dulu setiap tiga bulannya ada intensif jadi karyawan yang kinerjanya bagus nanti di rekrut di akhir tahun, nanti tinggal manajemen memberikan berapa kali gaji, kalau setiap bulan gaji sama, Cuma kalau apresiasi setiap bulan gak sama, karena setiap individu kinerjanya gak sama, misalkan si A nilainya baik, tetapi si B nilainya krang baik. Otomatis pengalinya beda. Jadi lebih banyak dapat yang baik dari pada yang kurang baik, tapi setiap bulan gaji sama. Iya kalau untuk pekerjaan harian memang kita di tuntutan untuik sehari selesai, jadi tidak mengganggu pekerjaan dihari berikutnya. Kalau lembur biasanya akhir bulan habis isya atau jam 9 juga pernah, kalau awal bulan sampai pertengahan bulan itu sampai jam formal seperti jam tiga atau jam 5. Permasalahan pengaruh peningkatan kinerja kryawan biasanya di GPE nya ada angka yang harus di capai, misalkan marketing dalam satu bulan kan di target 350 juta, pasti nanti dalam tiap bulan pencapaiannya tidak sama, ada yang tercapai ada yang tidak tercapai misalkan Cuma 100juta, akhirnya di akumulasi di akhir tahun kan totalnya gak sama, kendalanya juga banyak mungkin perspekan nasabah yang mungkin kurang atau mungkin gak ada referensi seperti itu, kalau di operasional ya pasti. Kalau di pelayanan standar nya seperti ini. Mungkin target angkanya ya dana pihak ketiga, dana pihak ketiga nya kuirang ya nanti otomatis berpengaruh penilaian kinerjanya”⁶⁶

Berdasarkan penjelasan bapak Roqiz selaku Cash Outlet Supervisor kantor ini bahwa ada kaitannya antara peningkatan kinerja dengan gaya kepemimpinan. Jika pemimpin terlalu cerewet itu akan berdampak kepada bawahannya, jadi bawahannya tidak focus dengan kerjaannya, mau melakukan pekerjaan jadi takut salah. Sebagai pemimpin yang baik, maka pemimpin harus memiliki sifat yang tidak terlalu menakutkan, memberikan arahan kepada bawahannya ketika bawahannya melalukan kesalahan. Memberikan contoh yang bisa di ikuti oleh bawahannya.

⁶⁶ Muhammad Fahrur Roqiz, Cash Outlet Supervisor. Bank BSI KK Tulungagung. Trade Center. Wawancara di Tulungagung. Pada tanggal 23 September 2021.

Untuk gaya kepemimpinan di suatu organisasi itu penting untuk peningkatan kinerja pegawai. Tugas di kantor Bank BSI KK Tulungagung ini diuntut untuk selalu 100% karena supaya tidak mengganggu tugas di keesokan harinya.

2) Ibu Rehana

Informa kedua pada hari Kamis tanggal 23 September 2021 pukul 15.30 WIB. Wawancara dilakukan oleh Ibu Rehana, selaku Customer Servis di kantor BSI KK Tulungagung menjelaskan tentang peningkatan kinerja karyawan dengan adanya gaya kepemimpinan dan pemberian kompensasi bahwa:

“kalau peningkatan kinerja itu kesadaran sendiri, itu sudah terbiasa jadi kalau sudah tau kerjanya, ya itu dikerjakan sendiri, ada kaitannya antara peningkatan kinerja sama pemberian kompensasi, ada kaitannya seperti di jadikan motivasi diri, kalau kompensasinya dikasih banyak ya semangat kerjanya semakin ada, semangat dalam bekerja, walaupun bonusnya tidak sesuai atau kurang kayak gitu, setiap karyawan harus diuntut untuk selesai pekerjaannya di hari yang sama, bukan pimpinan yang menuntut tapi system, kan harus one day servis laporan-laporannya harus selesai, kalau itu dari system kantor pusat ya bukan dari pimpinannya. Jarang lembur disini, biasanya jam 5 suda pulang. Kalau pandemic itu jam kerjanya dari jam 8 sampai jam 4 sore, pelayanan Dario jam 9 sampai jam 2 siang. Jadi ya jarang lembur dan harus pulang. Gak boleh lama-lama di kantor. Kalau dulu pas migrasi ke BSI pas awal-awal itu paling lama pulangny jam 10 malam tapi sekali dua kali ndak sering. Setiap hari ada laporan kalau saya kan costumer servis nanti hari ini ada pembukaan rekening berapa, penutupan rekening berapa, semisal nanti yang buka rekening banyak berpengaruh enggak sama besar kecilnya kompensasi, kalau labanya semakin banyak ya nanti bonusnya di harapkan semakin banyak. Masalah peningkatan kinerja salah satunya jika mendapatkan bonus tinggi makan meningkatnya kinerja karyawan. Kinerjanya agak rajin.”⁶⁷

⁶⁷ Rehana. Customer Servis, Bank BSI KK Tulungagung. Pada hari Kamis, Tanggal 23 september 2021.

Berdasarkan penjelasan Ibu Rehana selaku customer servis di Bank BSI KK Tulungagung bahwa ada kaitannya antara peningkatan kinerja karyawan dengan gaya kepemimpinan dan pemberian kompensasi, jika kepemimpinannya semangat bekerja dan baik maka karyawan akan termotivasi dan melakukan pekerjaannya dengan semangat. Target terselesainya kerjaan hari ini itu emang sudah ada target yang diberikan dari kantor pusat, harus mencapai target kerja harian, costumer servis biasanya akan memberikan informasi ke kantor pusat mengenai berapa nasabah yang membuka tabungan dan berapa nasabah yang menutup tabungan. Besarnya kompensasi yang di dapatkan oleh seorang karyawan yang jabatannya sebagai costumer servis itu di lihat dari besar kecilnya laba di setiap bulan atau di setiap tahunnya. Jika laba nya banyak maka kompensasinya besar. Masalah yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan yaitu ketika kompensasi tidak sesuai dengan upaya kinerja karyawan yang maksimal. Jadi ketika kompensasinya tinggi maka karyawan semakin aktif dan semangat dalam bekerja.

3) Rengga Jeniery Sugianto

Informa ketiga dengan Bapak Rengga Jeniery Sugianto selaku micro staff di BSI KK Tulungagung Trade Center. Hari Kamis tanggal 23 September 2021. Pukul 16.00 WIB. Beliau menjelaskan tentang peningkatan kinerja karyawan dengan adanya gaya kepemimpinan dan pemberian kompensasi bahwa:

“Peningkatan kinerja saya ada kaitannya dengan gaya kepemimpinan, nanti kalau pemimpin tegas, cepat nanti juga ikutan sesuai dengan atasannya juga sih, peningkatan kinerja karyawan ada kaitannya dengan pemberian kompensasi, sangat berkaitan, semakin besar kinerja semakin baik, setiap karyawan ada target dan date line nya untuk menyelesaikan tugasnya masing-masing. Kalau saya kan sebagai pembiayaan kalau semisal pencairan itu harus 75% jika dibawah itu nanti ada peringatan, mungkin kalau absensi harus di atas 90%. Ada indikatornya setiap job disk nya, masalah setiap orang pasti beda-beda. Mungkin kalau masalah pribadi mungkin seperti mau berangkat kerja anaknya rewel, ada yang ngantar anak sekolah dulu, kalau masalah dari kantor mungkin miskomunikasi dari karyawan satu dengan karyawan lainnya. Dan secepatnya kita evaluasi dan kita selesaikan juga. Dan besok nya tidak ada masalah lagi”⁶⁸

Menurut penjelasan dari Bapak Rengga selaku Micro Staff Bagian Pembiayaan bahwa ada kaitannya antar peningkatan kinerja dengan gaya kepemimpinan semisal pemimpin nya tegas dan kinerjanya cepat maka karyawannya akan mencontoh dari pemimpin tersebut, jika pemimpinnya malas-malasan maka karyawan pun jadi ikutan bermalasan-malasan, dan peningkatan kinerja di kantor ini juga berkaitan dengan pemberian kompensasi, jika kompensasi yang di berikan tinggi nilainya, maka karyawan akan semakin semangat dan rajin dalam bekerja, maka ada kaitannya. Di setiap harinya ada tuntutan untuk menyelesaikan tugas di setiap job disk sudah ada ketentuan tersendiri, jika di bagian pencairan maka perbulan di harusnya mencapai target 75% dan tentang absensi disetiap bulannya harus mencapai 90% ke atas, jadi karyawan di haruskan untuk hadir dan masuk kerja. Indikator atau presentasi kerja di setiap harinya itu sesuai job disk masing-masing. Masalah yang biasanya

⁶⁸ Rengga Jeneiry Sugiarto. Micro Staff. Bank BSI KK Tulungagung Trade Center. Pada Hari Kamis, Tanggal 23 September 2021.

berpengaruh dengan peningkatan kinerja ada dua faktor. Biasanya faktor pribadi dan faktor yang ada di dalam kantor, faktor pribadi seperti semisal mau berangkat kerja anak kita rewel dan membuat kita telat masuk kantor, masalah yang ada di kantor seperti mis komunikasi antar pegawai lainnya, tetapi jika ada permasalahan di kantor maka akan langsung segera di evaluasi dan di cari jalan solusinya sehingga masalah tersebut terselesaikan di hari itu juga. Dampak ketika pemimpin acuh terhadap karyawannya, akan berdampak besar bagi peningkatan kinerja karyawan.

C. Temuan Data

1. Gaya Kepemimpinan pada PT BSI KK Tulungagung Trade Center

Berdasarkan observasi dilapangan dan wawancara dengan 3 pegawai di Kantor Bank BSI KK Tulungagung Trade Center, bahwa kepemimpinan di dalam kantor tersebut menggunakan model gaya kepemimpinan partisipatif. Gaya kepemimpinan partisipatif dapat dilihat dari beberapa hasil wawancara, yaitu ketika karyawan mengalami masalah yang mengganggu kinerja. Maka pimpinan langsung memberikan dorongan secara pribadi supaya karyawan tidak lagi terganggu kinerjanya. Pimpinan sudah memenuhi standart kepemimpinan, mampu mengayomi bawahaan, sering melakukan koordinasi dengan bawahan, bertanggungjawab dengan perbuatannya dan pekerjaannya dan jika terdapat bawahan yang memiliki masalah maka pimpinan tersebut ikut menyelesaikan masalah bawahannya. Bahkan

pimpinan di kantor BSI KK Tulungagung Trade Center ini sangat memahami tentang perbedaan-perbedaan antar pegawai, ketika ada masalah dan perseteruan antar pegawai maka pimpinan akan melakukan pemanggilan dan pembinaan. Memberikan arahan kepada pegawai yang bersangkutan. Untuk meningkatkan kinerja pegawai di kantor ini pimpinan memberikan nasehat, memberikan motivasi kepada pegawai sehingga pegawai dapat merasakan kehangatan dalam kepemimpinan untuk meningkatkan kinerjanya. Sehingga dapat mencapai tujuan organisasi hal tersebut sesuai dengan pernyataan Terry dalam Thoha menyebutkan bahwa kepemimpinan adalah aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi. Dan manusia di utus ke bumi untuk menjadi khalifah atau pemimpin. Dalam konsep islam semua orang adalah pemimpin dan paling tidak dalam lingkungan sendiri atau ia merupakan pemimpin bagi dirinya sendiri. Jadi jika konsep ini di ketahui. Menjadi pemimpin bukan lah suatu yang istimewa. Namun jabatan ini selalu ada sepanjang hayat manusia. Seperti di dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqaroh ayat (2):30 :

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلٰٓئِكَةِ اِنِّىْ جَاعِلٌ فِى الْاَرْضِ خٰلِفًا لِّكَ ۗ قَالُوْۤا سُبْحٰنَكَ ۗ سُبْحٰنَكَ ۗ اِنَّا نَحْنُ نَحْنُ
 نُسِّحُ بِحَمٰٓئِكَ وَنُقَدِّسُ اَتَجْعَلُ فِىْهَا مَنْ يُّفْسِدُ فِىْهَا وَيَسْفِكُ الدِّمَآءَ ۗ وَنَحْنُ
 لَكَ ۗ قَالَ اِنِّىْ ۗ اَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُوْنَ

Artinya: dan (ingatlah) ketika tuhanmu berfirman kepada malaikat. “Aku hendak menjadikan khalifah di bumi”. Mereka berkata. “Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah di sana, sedangkan kami bertasbih memuji Mu dan menyucikan nama-

Mu?" dia berfirman. "Sungguh, aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui".

Hal ini diperkuat oleh nabi, *"setiap orang di antara kalian adalah pemimpin dan akan dimulai tanggungjawab atas kepemimpinannya. Seorang iman adalah pemimpin yang dimintai tanggung jawab atas kepemimpinannya. Seorang suami adalah pemimpin di tengah keluarganya dan akan dimintai tanggung jawab atas kepemimpinannya. Seorang pelayan atau pegawai dalam mengurus harta majikannya dan ia dimintai atas kepemimpinannya"* (hadist dari Bukhri dan Muslim). Ada sebuah hadist yang menyatakan bahwa:

Dari ibn Umar r.a. sesungguhnya rosullulah SAW berkata: *"kalian adalah pemimpin, yang akan dimintai pertanggung jawaban. Penguasa adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Suami adalah pemimpin keluarganya dan akan diminta atas pertanggungjawabannya atas kepemimpinannya. Istri adalah pemimpin dirumah suaminya dan akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Pelayan adalah pemimpin dalam mengelolah harta tuannya. Dan akan dimintai pertanggungjawaban tentang kepemimpinannya. Oleh karena itu sebagai pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas kepemimpinannya."*

(Hadist Riwayat Ibnu Tamiyah)

Dalam uraian hadist di atas yang dapat di ambil adalah bahwa dalam level apapun, manusia adalah pemimpin termasuk bagi dirinya sendiri. Setiap perbuatan dan tindakan memiliki resiko yang harus

dipertanggungjawabkan. Setiap manusia adalah pemimpin meskipun pada saat yang sama setiap orang membutuhkan pemimpin ketika ia harus berhadapan untuk menciptakan solusi hidupnya di masa kemampuan, keahlian, dan kekuatannya di batasi oleh sekat yang ia ciptakan sendiri dalam posisinya sebagai bagian dari komunikasi. Kata kuncinya adalah kepemimpinan melekat kepada masing-masing individu. Sesuai dengan kedekatan kepemimpinannya. Setiap manusia adalah pemimpin minimal untuk dirinya sendiri. Contoh dari memimpin diri sendiri adalah dengan menjahui hal yang negatif, baik jasmani dan rohani kita. Masing-masing punya posisi dan tanggung jawab sendiri. Siapapun mereka, baik seorang ibu rumah tangga, kepala rumah tangga, maupun para pembantu yang bekerja dirumah, panggung dan peran dalam posisi ini harus dilaksanakan dengan proposional, sehingga akan memunculkan keharmonisan. Pada dasarnya kepemimpinan dalam islam adalah sebuah amanah yang harus dijalankan dengan baik dan dipertanggungjawabkan bukan saja di dunia tapi juga di hadapan allah nanti di akhirat. Kepemimpinan yang tidak dijalankan secara baik adalah penghianatan terhadap Allah dan Rosulnya.

2. Pemberian Kompensasi pada PT BSI KK Tulungagung Trade Center

Wawancara yang telah dilakukan tentang pemberian kompensasi pada PT BSI KK Tulungagung Trade Center. Pemberian di kantor ini bermacam-macam, berupa kompensasi langsung dan tak langsung antara

lain gaji atau upah, bonus tahunan, bonus prestasi kinerja dan sekedar makan diluar kantor, dll

- a) Gaji dan upah, pemberian gaji dan upah sudah semestinya setiap bulannya, tetapi di kantor BSI KK Tulungagung Trade Center ini sudah di includekan dengan tambahan lembur atau uang lembur yang diterima. Jadi tidak akan pemberian uang secara tiba-tiba kepada pegawai dan uang gaji tersebut langsung masuk ke dalam rekening masing-masing pegawai yang bekerja di kantor BSI KK Tulungagung Trade Center.
- b) Bonus Tahunan dilaksanakan pada setahun sekali disetiap akhir tahun pihak kantor pusat akan memberikan bonus tersebut sesuai besar atau kecilnya laba berjalan selama satu tahun dan akan di transfer langsung ke rekening masing-masing karyawan.
- c) Bonus prestasi kinerja dimana bonus ini di hitung dari pencapaian kinerja atau marketing seorang karyawan, biasanya diberikan ketika tiga bulan sekali atau enam bulan sekali, bonus ini berupa uang yang di transfer ke rekening karyawan sesuai syarat yang sudah ditentukan oleh kantor pusat.
- d) Makan bareng diluar kantor, kegiatan ini dilakukan oleh pegawai kantor BSI KK Tulungagung Trade Center untuk menjalin keakraban sesama pegawai, unuk mengeluarkan ide untuk kemajuan kantor dan silaturahmi antara pegawai satu dengan pegawai lainnya.

Hal ini sesuai dengan yang di ungkap oleh Nawawi, kompensasi langsung berupa penghargaan atau ganjaran yang disebut gaji/upah yang dibayarkan secara tetap berdasarkan tenggang waktu yang tetap. Kompensasi langsung disebut dengan upah dasar yaitu gaji tetap yang diterima oleh seorang pekerja dalam bentuk upah bulanan (salary).

Kompenasi tidak langsung (indirect compensation) kompensasi tidak langsung adalah pemberian bagian keuntungan/manfaat lainnya bagi para pekerja diluar gaji atau upah tetap, dapat berupa uang atau barang, seperti THR dll. Dengan kata lain kompensai langsung adalah program pemberian penghargaan atau ganjaran dengan variasi yang luas. Sebagai pemberian bagian keuntungan organisasi atau perusahaan. Dapat pula berupa pemberian jaminan kesehatan, cuti, dll. Rosullah memberikan contoh yang harus dijalankan kaum muslim yaitu penentuan upah para pegawai sebelum mereka memulai menjalankan pekerjaan. Rosullullah bersabda, *“Barang siapa yang memperkerjakan orang pekerja, maka harus disebut upahnya.”* Hal tersebut sesuai dengan rosulullah memberikan petunjuk bahwa dengan memberikan informasi gaji yang diterima, diharapkan akan memberikan dorongan semangat bagi pekerja untuk memulai pekerjaan dan memberikan rasa ketenangan. Mereka harus menjalankan tugas pekerjaannya sesuai kesepakatan kontrak kerja dengan majikan. Tidak ada alasan untuk tidak membayar upah apabila pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja telah selesai dikerjakannya. Dalam Al-Qur’an dijelaskan sebagai berikut:

أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْفُهُ

Artinya: “Berikan pada seorang pekerja atas upahnya sebelum keringatnya kering”.

Maksud dari hadist ini adalah bersegeralah menunaikan hak si pekerja setelah selesainya pekerjaan. Begitu juga yang dimaksud setelah ada kesepakatan pemberian gaji setiap bulan. Dalam islam juga sudah dijelaskan tentang kompensasi tak langsung dalam hal ini khususnya lingkungan kerja. Sebagaimana dinyatakan dalam surat Ali Imron ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahkanlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”⁶⁹

Berkenaan dengan peningkatan kinerja, islam menetapkan bahwa hendaknya dalam meningkatkan kinerja hendaknya perusahaan memberikan kompensasi yang layak. Penentuan kompensasi dalam islam adalah berdasarkan jasa kerja atau kegunaan manfaat tenaga seseorang karyawan. Kompensasi yang berupa gaji boleh saja dibayar tunai atau langsung di transfer ke rekening karyawan. Gaji tersebut juga boleh berbentuk harta (uang) ataupun jasa. Sebab apa saja yang bisa dinilai

⁶⁹ Surat Ali Imron. Ayat 159.

dengan harga, maka boleh juga dijadikan sebagai kompensasi, baik berupa materi maupun jasa dan dengan syarat yang jelas. Besarnya balas jasa telah ditentukan dan diketahui sebelumnya, sehingga karyawan secara pasti mengetahui besarnya balas jasa atau kompensasi yang akan diterimanya. Kompensasi inilah yang akan dipergunakan karyawan itu beserta keluarganya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan keluarganya. Jika balas jasa yang diterima karyawan semakin besar berarti jabatannya semakin tinggi, statusnya semakin baik, dan pemenuhan kebutuhan yang di nikmatinya semakin banyak pula. Dengan demikian, kepuasan kerjanya juga semakin baik. Disinilah letak pentingnya kompensasi bagi karyawan sebagai seorang penjual tenaga (fisik dan pikiran).⁷⁰

3. Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT BSI KK Tulungagung Trade Center

Pegawai Bank sebagai salah satu seorang yang memiliki peranan yang sangat strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas yang berhubungan tentang keuangan bank. Untuk peningkatan kinerja pada pegawai bank maka diperlukan suatu sistem yang dimaksud adalah suatu sistem yang mampu mendorong kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya secara efektif dan efisien. Untuk mencapai taraf efektivitas dan efisien kinerja yang lebih baik. Gaya kepemimpinan yang ada di kantor Bank BSI KK Tulungagung Trade Center berimplikasi dengan peningkatan kinerja pegawai. Dilihat dari

⁷⁰ Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan. *Manajmene Sumber Daya Manusia*. (Jakarta. PT. Bumi Aksara. 2015)

pimpinan yang tegas dan bertanggungjawab dengan peraturan yang dibuatnya, membuat pegawai lainnya juga melakukan hal yang sama, pemimpin yang mau terbuka dengan pegawainya. Pemimpin yang sangat ramah dan saling membantu ke pegawai lainnya. Pemimpin yang memperhatikan pegawainya sehingga pegawainya merasa diperhatikan oleh pimpinannya. Dengan seperti itu membuat pegawai semakin semangat dalam melakukan setiap pekerjaannya kemudian pegawai juga mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan apa yang telah pegawai kerjakan.

Menurut Sendow mengemukakan bahwa terdapat enam kriteria pokok untuk mengukur kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:⁷¹

a. Quality

Quality adalah tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

b. Quantity

Quantity adalah jumlah yang dihasilkan. Misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus yang di selesaikan.

c. Timelines

⁷¹ Sendow. “*Pengukuran Kinerja Karyawan*”. (Jakarta: Gunung Agung, 2007)

Timelines adalah tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.

d. Cost effectiveness

Cost effectiveness adalah tingkat sejauh mana pengguna sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) yang dimaksimalkan hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap pembiayaan.

e. Need For Supervision

Need for supervision adalah tingkat sejauh mana seseorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

f. Interpersonal impact

Interpersonal impact adalah tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.

Tabel 4. 1 Pencapaian Kinerja Pada PT BSI KK Tulungagung

No.	Indikator	Presentase
1	Kualitas layanan nasabah	94%
2	Ketepatan melaksanakan tugas	96%
3	Presentase hasil kerja setiap hari	100%
4	Tingkat kerjasama sesama karyawan	95%

Sumber : PT. BSI KK Tulungagung Trade Center

Kualitas layanan nasabah, yang dimaksud adalah memberi pelayanan kepada nasabah dengan baik, mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas, murah senyum tidak memasang wajah yang muram dll. Hal tersebut termasuk dalam kualitas layanan nasabah di kantor BSI KK Tulungagung Trade Center. Sangat berperan penting dalam melayani nasabah maka dari itu layanan kepada nasabah harus sebaik dan sebagus mungkin. Jika pelayanan jelek maka akan berdampak negatif terhadap bank atau organisasi tersebut.

Ketepatan melaksanakan tugas yang dimaksud adalah tepat tidaknya dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan, entah itu mengimput data nasabah dll. Maka pegawai bank harus bekerja sesuai SOP masing-masing bagian. Jangan sampai lalai dalam pekerjaannya. Perlu memiliki kefokuskan dalam bekerja sehingga tidak ada kesalahan dalam bekerja dan tidak berdampak besar terhadap bank.

Presentase hasil kerja setiap hari adalah pegawai PT BSI KK Tulungagung Trade Center terus dipantau oleh petugas bagian pusat. Bagaimana presentasinya, bagaimana penyelesaian kinerjanya. Ternyata berada di posisi 100% artinya presentase hasil kerja disetiap harinya sangat bagus dan tepat waktu, tidak ada tugas yang tidak selesai pada hari itu juga. Hal itu juga adanya dorongan dari pemimpin dan diri sendiri untuk terus semangat mengerjakan tugas dan kalau bisa harus selesai dihari yang sama.

Tingkat kerja sama sesama pegawai yang dimaksud disini adalah bagaimana sesama pegawai tersebut mampu bekerja atau tidak, mampu berkomunikasi dengan baik sesama pegawai atau tidak dll. Hal tersebut berdampak terhadap kinerja karyawan. Jika sesama pegawai tidak bekerja sama maka akan sulit untuk tercapainya tujuan organisasi.

Sudah dijelaskan di dalam al-qur'an mengenai peningkatan kinerja pegawai atau karyawan yaitu :

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya: “Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagimereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan”. (Al-Qur'an Surat Al-Ahqaaf ayat 19)

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapatkan hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya. Kita dapat mengambil pelajaran dari ayat di atas bahwa setiap manusia yang bekerja keras akan mendapatkan balasan yang sesuai dengan apa yang di kerjakannya. Seperti Allah SWT akan menaikkan derajat bagi mereka yang bekerja dan memberikan mereka rezeki yang bermanfaat bagi mereka.⁷²

⁷² Marindrawati Mega, Awaliya Anwar, dan Suci Rahmadani.. *Clinical Autonomy dan Kepuasan Kerja Dokter Era JKN*. (Jawa Timur: Cetakan Pertama. 2019)